A group of people posing for the camera

Description automatically generated

***People Management Resources***

***Session de suivi***

**GERER LES CONFLITS**

*Un module d’apprentissage individuel sur ce sujet est disponible sur cette page :* [*https://tembo.msf.org/course/view.php?id=625*](https://tembo.msf.org/course/view.php?id=625)

|  |
| --- |
| **Objectifs**   * Comprendre le modèle d’Echelle d’inférence et comment il s’applique dans des situations réelles * Identifier les besoins des personnes impliquées dans des situations de conflit |

**Durée : 80 minutes**

**PLAN DE SESSOPN**

|  |  |
| --- | --- |
| 10’ | ***S’il s’agit d’une première session, ou session unique :***  Prenez un moment pour:   * Briser la glace   Proposer ou co-créer un accord de travail (pas de jugement, participation active, confidentialité…) |
| ***Si d’autres sessions ont eu lieu auparavant***  Prenez un moment pour:   * Souhaiter la bienvenue aux participants, energizer/brise-glace rapide * Faire un retour sur la session précédente (ce dont ils se souviennent, ce qu’ils ont mis en pratique…) |
| 5’ | **Introduction:**  Demandez : ***Sur une échelle de 1 à 10, à quel point vous sentez vous confortable avec l’idée de conflit ?***  *Session en ligne :* utilisez un sondage  *Présentiel* : positionnez vous sur une ligne allant de 1 à 10    **Objectifs :**   * Comprendre le modèle d’Echelle d’inférence et comment il s’applique dans des situations réelles * Identifier les besoins des personnes impliquées dans des situations de conflit   **Déroulé:**   * Nous allons découvrir un nouveau modèle, l’Echelle d’inférence, et nous allons revenir sur des expériences passées pour voir comment il s’est manifesté * Nous allons revenir sur des expériences de conflit dans notre équipe et identifier quels sont les besoins des personnes impliquées |
| 5’ | Rappelez/expliquez brièvement le modèle d’Echelle d’inférence (voir explications à la fin de ce plan de session). Assurez-vous que les participants puissent s’y référer pour la prochaine activité |
| 25’ | **Activité 1**   * En sous-groupes (15 minutes), un des participants partage une situation où l’Echelle d’inférence s’est manifestée. Les autres participants l’aident à identifier les différentes étapes, et comment la situation aurait pu être gérée autrement pour éviter le conflit/tension. Si les participants ont assez de temps, ils peuvent passer à une autre histoire. |
| 5’ | **PAUSE/ENERGIZER** |
| 30’ | **Activité 2**   * En sous-groupe (20 minutes), partagez à tour de rôle des situations de conflits dans leur équipe. Pour chaque situation, essayez d’identifier quels étaient les besoins de chaque personne impliquée dans le conflit Soyez curieux, ouvert.es d’esprit et suspendez votre jugement, pour essayer de creuser et de comprendre les besoins cachés derrière les actions. Les managers ne sont pas forcément en mesure d’y répondre, ou ce n’est pas leur rôle ; mais cela peut aider à mieux comprendre leur situation. * En plénière, demandez si certains participants souhaitent partager certaines idées discutées |
| 10’ | **Ronde de clôture**  Demandez à chaque participant de partager à tour de rôle :  - une chose qu'ils emmènent avec eux de cette session  OU  - une question qu'ils se posent encore  OU  - une chose qu'ils feront différemment maintenant (même si c’est une petite chose)  OU  - comment se sentent-ils à la fin de la session  OU... |